

IZVOD IZ OPŠTIH USLOVA PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA STANOVNIŠTVO I RPG ZA UGOVORENE PROIZVODE/USLUGE

9 PLATNI INSTRUMENT – USLUGA NETBANKING

9.1 NetBanking

9.1.1 Korisnik može sa Bankom ugovoriti uslugu elektronskog bankarstva, koja predstavlja aplikaciju Banke koja Korisniku omogućava uvid u stanje računa i promet po računima, ugovaranje bankarskih usluga, menjačke poslove i iniciranje platnih transakcija.

9.1.2 Korisnikom usluge elektronskog bankarstva usluge može postati fizičko lice koji u Banci ima otvoren tekući/platni račun (u daljnjem tekstu: Korisnik). Korisnik ugovara korišćenje usluge elektronskog bankarstva NetBanking usluge potpisom Pristupnice koja ujedno predstavlja Zahtev za korišćenjem NetBanking usluga.

9.2 Vrsta usluga

9.2.1 Erste NetBanking-om obuhvaćene su usluge i funkcionalnosti Internet bankarstva navedene i opisane u uputstvima za korišćenje.

9.2.2 Usluge Erste Netbankinga Korisniku omogućavaju:

- pregled stanja i prometa po svim računima
- obavljanje platnih transakcija:
 - a. interni prenos sredstava između sopstvenih računa i računa po kojima je Korisnik ovlašćen
 - b. nalog za plaćanje transferom odobrenja, uključujući tu i instant transfere odobrenja
 - c. kupoprodaja deviza
 - d. devizni platni nalog
- ugovaranje trajnih naloga i Ugovornih trajnih naloga
- preuzimanje izvoda u aplikaciji
- podnošenje zahteva za kreditne proizvode
- upravljanje karticama – promena iznosa limita po kartici, administracija kanala potrošnje (ATM i POS), privremena blokada i deblokada kartice
- dvosmerna komunikacija sa Korisnikom u okviru aplikacije.–

9.2.3 Banka omogućava Korisniku korišćenje svih usluga i funkcionalnosti koje se nude Erste NetBanking-om, a Korisnik samostalno prema vlastitom izboru određuje koju od usluga odnosno funkcionalnosti želi koristiti. Banka zadržava pravo izmene obima i sadržaja NetBanking usluga i funkcionalnosti o čemu obaveštava Korisnika preko sadržaja svojih Internet stranica.

9.3 Korišćenje Erste NetBanking usluge

9.3.1 Nakon odobrenja zahteva od strane Banke, u slučaju da korisnik ugovara samo NetBanking, Banka Korisniku dostavlja na e-mail korisničko ime, i lozinku (korisnička identifikacija) putem SMS poruke na prijavljeni broj mobilnog telefona.

U slučaju da istovremeno ugovara NetBanking i mBanking Korisnik će dobiti korisničke podatke za aktivaciju mBankinga - identifikacioni kod na e-mail i aktivacioni kod (korisnička identifikacija) putem SMS poruke, a zatim će samostalno kroz mBanking generisati mToken sa kojim će se prijaviti na NetBanking.

9.3.2 Korisnik započinje korišćenje Erste NetBanking usluge nakon preuzimanja korisničke identifikacije i u obavezi je da promeni lozinku koju je dobio u SMS poruci. Ukoliko se Korisnik na Erste NetBanking prijavljuje mTokenom u obavezi je da prilikom svake prijave generiše novi mToken.. Korisnik je dužan, odmah po prijemu korisničke identifikacije da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata korisničke identifikacije

9.3.3 Samo korišćenje Erste NetBanking usluga, definisano je ovim Opštim uslovima i Uputstvima o korišćenju NetBanking usluga.

9.3.4 Svi oblici korišćenja Erste NetBanking usluga obavljani elektronskim putem uz primenu propisane korisničke identifikacije izjednačeni su sa svojeručnim potpisivanjem.

9.3.5 Korisnik se obavezuje da sve naloge i eventualno potrebne specifikacije uredno i tačno popuni, i autentifikuje konačnom potvrdom transakcije, vodeći računa o raspoloživom iznosu sredstava na računima u Banci, u protivnom snosi rizik neizvršenja, nepravilnog izvršenja odnosno odbijanja izvršenja platnog naloga.

9.3.6 Rok izvršenja platnog naloga definisan je Terminskim planom Banke.

9.3.7 Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost Erste NetBanking usluge koja je nastupila kao posledica tehničkih problema na računarskoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema ili kao posledica više sile.

9.4 Zaštita podataka i odgovornost za štetu

9.4.1 Korisnik je dužan čuvati u tajnosti korisničke identifikacije i prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale pod atributima njegove korisničke identifikacije.

9.4.2 Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavestiti Banku o neautorizovanoj upotrebi njegove korisničke identifikacije, ili drugog sigurnosnog uređaja i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna, na jedan od sledećih načina: iniciranjem blokade korišćenja NetBanking usluge na način predviđen aplikacijom, lično u poslovnici banke, pozivom kontakt centra na br. 021/423-364 ili 0800-201-201 radnim danom 8h-17h i subotom 8h-13h ili slanjem e-maila sa zahtevom za blokadu usluge NetBanking na e-mail adresu: blokadaplatnoginstrumenta@erstebank.r

9.4.3 Banka ima pravo da blokira korišćenje Erste NetBanking usluge i onemogući njeno dalje korišćenje ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost ovog platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare, kao i u drugim slučajevima koji nalažu razlozi bezbednosti.

9.4.4 Banka će korisniku automatski blokirati korišćenje usluge ako prilikom prijave tri puta unese netačne korisničke podatke. U tom slučaju pristup usluzi Korisnik može deblokirati lično u prostorijama Banki ili pozivom Korisničke podrške.

9.4.5 Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene usled prevarnih radnji Korisnika ili neispunjenja njegove obaveze da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata korisničke identifikacije usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

9.4.6 Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz ovih Opštih uslova, kao i usled propuštanja da bez odlaganja obavesti banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platnog instrumenta odn. korisničke identifikacije.

9.4.7 Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja korisničke identifikacije, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

9.4.8 Korisnik ograničeno odgovara do iznosa od 3.000 dinara, ukoliko su neodobrene platne transakcije izvršene usled korišćenja izgubljene ili ukradene korisničke identifikacije, ili ukoliko je korisnička identifikacija bila zloupotrebljena jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njene personalizovane sigurnosne elemente.

9.5 Zaštitne i druge mere

9.5.1 Korisnik je dužan da koristi Erste NetBanking u skladu s odredbama ovih Opštih uslova kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta.

9.5.2 Korisnik je dužan da odmah po prijemu korisničke identifikacije preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (korisnička identifikacija, , token i sl).

9.5.3 Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku.

9.5.4. Korisnik koji obavlja platne transakcije putem Erste NetBankinga, dužan je da se pridržava sledećih bezbednosnih zahteva:

- Korisnik je dužan da na uređajima sa kojih će koristiti usluge elektronskog bankarstva obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem i softver, kao i program za antivirusnu zaštitu sa podešenim redovnim ažuriranjem, a preporučuje se i upotreba personalnog „firewall“ programa;

- da za pristupanje aplikaciji elektronskog bankarstva koristi aktuelnu verziju Web pretraživača, i podesi da se program automatski ažurira;

- da ne koristi opciju da njegov Web pretraživač pamti korisničko ime i lozinku ili drugi sigurnosni element koji koristi za rad sa aplikacijom elektronskog bankarstva. Preporuka je da Korisnik lozinku redovno menja (npr. jednom mesečno) i ne sme da je saopštava drugim licima. Kod kreiranja lozinke ne treba upotrebljavati česte reči, kao ni lične podatke koji su poznati drugim licima (npr. imena dece, datum rođenja, broj telefona, broj računa i slično). Korisnik lozinku ne sme da čuva na svojim mobilnim uređajima;

- da ne odgovara na poruke (SMS ili putem društvenih mreža), zahteve u „pop-up“ prozorima, i mejlovima ili koje na drugi način dobije putem Interneta, a u kojima se traži da otkrije osetljive i poverljive lične informacije ili podatke finansijske prirode.

- da Banci prijavi svaki gubitak ili krađu mobilnog uređaja, kao i promenu vlasnika telefonskog broja, ukoliko se on koristi za primanje SMS koda (za autorizaciju transakcije) kod obavljanja transakcija plaćanja preko aplikacije elektronskog bankarstva. U suprotnom Banka ne snosi odgovornost u slučajevima eventualne zloupotrebe.

- Korisnik ne sme ostavljati uključenu aplikaciju elektronskog bankarstva, i odgovara za štetu nastalu zloupotrebom od strane lica iz njegovog okruženja.

- u slučaju da Korisnik primeti neuobičajeno funkcionisanje ili izgled aplikacije elektronsko bankarstvo, dužan je da o tome odmah obavesti Banku.

9.5.5. Korisnik je dužan da redovno prati internet prezentaciju Banke, a posebno obaveštenja Banke u vezi sa servisima elektronskog bankarstva i adekvatno reaguje u skladu sa istima.

Korisnik je dužan da se radi prevencije eventualnih zloupotreba upozna sa pravilima bezbednosti korišćenja platnih instrumenata na internet prezentaciji Udruženja banaka Srbije: www.ubs-asb.com/korisnici-finansijskih-usluga/bezbednost-bankarskih-klijenata.

9.6 Blokada Erste NetBanking-a

10.6.1 Banka će izvršiti blokadu daljeg korišćenja Erste NetBanking-a ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost ovog platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili ako postoji povećanje rizika da Korisnik neće

biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa..

9.6.2 Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade Erste NetBanking-a i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi Erste NetBanking-a, Banka dostavlja Korisniku na e-mail adresu poznatu Banci, osim ukoliko je davanje takvog obaveštenja zabranjeno propisima ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

9.6.3 Banka će ponovo omogućiti korišćenje Erste NetBanking-a – kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

9.6.4 . Ukoliko Banka, korišćenjem posebne aplikacije utvrdi da je operativni sistem koji Korisnik koristi za iniciranje platnih transakcija putem elektronskog/mbilnog bankarstva, zaražen virusom, malverom, trojancima i sl. koji omogućava neovlašćenom licu pristup sigurnosnim elementima platnog instrumenta i neovlašćeno korišćenje istih, usled čega je sigurnost platnog instrumenta ugrožena, Banka će onemogućiti dalje korišćenje ErsteNetbanking i mBanking usluge.

Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu izvršenjem neodobrenih transakcija, ukoliko je do njih došlo iz razloga navedenih u prethodnom stavu.

9.7 Obaveštavanje

9.7.1 O platno-prometnim transakcijama izvršenih putem Erste NetBanking usluge Korisnik se obaveštava putem Izvoda koji se dostavlja na e-mail adresu prijavljenu Banci, ili na drugi ugovoreni način. Korisnik je saglasan s primanjem dodatnih obaveštenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih kanala distribucije Banke.

9.7.2 Korisnik može reklamirati transakciju zadatu putem Erste NetBanking-a, odmah po saznanju o neizvršenoj, nepravilno izvršenoj ili neodobrenoj transakciji, a najkasnije 13 meseci od dana zaduženja.

9.7.3 Korisnik se obavezuje da prijavi Banci promenu e-mail adrese, ili u suprotnom će se smatrati da je uredno obavešten dostavljanjem Izvoda i dr. obaveštenja na poslednju prijavljenu e – mail adresu.

17.6 Primena Opštih uslova

17.6.1 Ovi opšti uslovi primenjuju se na korisnike koji su sa Bankom stupili u poslovni odnos čiji su predmet platne usluge pre stupanja na snagu ovih Opštih uslova, kao i na korisnike koji stupaju u poslovni odnos sa Bankom nakon stupanja na snagu ovih Opštih uslova.

17.6.2 Opšti uslovi primenjuju se od **03.05.2023.** godine. .